QUESTIONS FRÉQUENTES

Pourquoi faut-il respecter un délai avant de commencer les travaux depuis la visite du technicien-chiffreur ?

Pour une réparation de qualité suite à un dégât des eaux, les supports à travailler doivent être secs. Les délais moyens de séchage figurent dans le tableau ci-dessous :

Taux d'humidité*	< 20 %	20 à 30 %	31 à 60 %	61 à 90 %	> 90 %
Délai d'attente moyen de séchage	Rendez-vous à programmer dans les 7 jours	15 jours	1 mois et demi	3 mois	4 mois

** Si votre taux d'humidité est supérieur à 60%, le 1er intervenant vous laissera gracieusement un testeur d'humidité. Si le taux d'humidité est compris entre 20% et 60%, vous serez contacté par notre artisan pour un rendez-vous selon les délais décrits ci-dessus.*

Dois-je être présent lors de la réparation de mon sinistre ?

Votre présence ou celle d'un représentant majeur est nécessaire pour attester de la bonne réalisation des travaux.

Que dois-je payer ?

Vous devez remettre directement à l'artisan la franchise éventuelle mentionnée dans votre contrat d'assurances lors de sa première visite.

Qui appeler pendant le processus de réparation ?

Appelez le **01 41 58 42 00**: un gestionnaire spécialisé s'occupe de votre dossier pendant toute la durée de la réparation.

Que faire si des malfaçons apparaissent après la réparation du sinistre ?

Contactez votre gestionnaire réparation au **01 41 58 42 00.** Il reste à votre disposition pour vous renseigner et vous accompagner pendant une période d'un an une fois la réparation effectuée.

Quelles sont les caractéristiques des peintures actuellement utilisées par nos artisans ?

Les fournisseurs de peintures que nous sélectionnons proposent des produits avec une teneur réduite en composés organiques volatils (COV) pour respecter l'environnement, améliorer votre confort, et préserver votre santé et celle des peintres.
De plus, les nouveaux types d'enduits utilisés permettent de préparer les murs et de les peindre au cours de la même journée en vous garantissant le même niveau de qualité.

ÉMISSIONS DANS L'AIR INTÉRIEUR A+ (A+ A B C)

Le Service **Réparation de votre** assureur

MODE D'EMPLOI

PACIFICA

Contrat nº : .....

Réf. sinistre : .....

Réf. réparation : .....

Technicien-chiffreur : .....

Date de la visite : .....

Service Réparation
01 41 58 42 00
08 25 03 00 29
(Nº Indigo: 0,15 € TTC/min).
24h/24 - 7j/7

Les étapes de résolution de la réparation

En tant que service réparation de votre compagnie d'assurances, nous venons de prendre la gestion de votre sinistre afin de chiffrer puis réaliser la reprise des dommages que vous avez déclarés.
La réparation ne pourra être réalisée que si la cause du dommage est résolue.

1

Appel du gestionnaire du Service Réparation

- Appel du gestionnaire pour l'évaluation de vos dommages.
- Confirmation du rendez-vous avec le technicien-chiffreur.

2

Visite de notre technicien-chiffreur

- Prise de photos et des mesures des surfaces à réparer.
- Prise du taux d'humidité et éventuellement remise du testeur si les supports sont trop humides : dans ce cas il faudra que vous appeliez votre gestionnaire réparation lorsque le taux sera inférieur à 20 % au **01 41 58 42 00.**

3

Attente du séchage des supports si le taux d'humidité est trop élevé.

4

Réalisation de la réparation*

- L'artisan en charge de la réparation prend directement rendez-vous avec vous.
- Les abords du chantier doivent être libérés des meubles avant le début de la réparation.
- Réalisation des travaux.
- Remise de l'attestation de fin de chantier qui garantit le parfait achèvement des travaux. Cette attestation est signée par vos soins.
- Remise de la fiche travaux avec le détail de toutes les prestations effectuées.

Vos interlocuteurs au cours de la réparation

Le gestionnaire de la réparation de votre sinistre :
Dès la prise en charge par le Service Réparation, vous bénéficiez d'un interlocuteur spécialisé, responsable du suivi et de l'avancement de votre dossier.

Le technicien-chiffreur :
Il se déplace à votre domicile pour évaluer les dommages et le temps nécessaire au séchage des supports avant la réalisation des travaux. Il choisit avec vous éventuellement les revêtements et les couleurs de la peinture pour une réparation à l'identique. Il vous fait signer les documents nécessaires à votre assureur.

L'expert :
En fonction de la complexité du dommage, votre compagnie peut solliciter l'intervention d'un expert. Dans ce cas, les travaux commenceront dès la communication de son accord.

L'artisan :
Un professionnel local est sélectionné par nos soins en fonction de la spécificité de vos dommages. Il est également chargé de récupérer la franchise éventuelle, mentionnée dans votre contrat d'assurances lors de sa première visite.

Rappel des avantages du Service Réparation

- Accès à un réseau d'artisans, sélectionnés pour la qualité de leurs prestations, leur solidité financière et le respect des délais et rendez-vous.
- Suivi personnalisé tout au long de la réparation et de la période de garantie.
- Vous devez remettre directement à l'artisan la franchise éventuelle mentionnée dans votre contrat d'assurances lors de sa première visite.

*En cas d'expertise, les travaux ne pourront pas commencer avant l'accord de l'expert.